

B2.12.1 Gérer un conflit en entreprise

Einen Konflikt im Unternehmen bewältigen



Dans une équipe, un **conflit** peut commencer par une simple **tension** et évoluer vers une **crise**, surtout quand la **communication** se dégrade. Quand la situation dure et que l'ambiance se détériore, on parle d'**enlissement**. Il faut réagir tôt : identifier les causes, puis choisir le bon interlocuteur. Un salarié peut en parler à son manager, tandis qu'un manager organise des entretiens individuels et collectifs pour construire une solution gagnant-gagnant.

*In einem Team kann ein **Konflikt** mit einer einfachen **Spannung** beginnen und sich zu einer **Krise** entwickeln, besonders wenn sich die **Kommunikation** verschlechtert. Wenn die Situation andauert und sich das Klima verschlechtert, spricht man von **Verhärtung**. Man muss früh reagieren: die Ursachen identifizieren und dann die richtige Ansprechperson wählen. Eine angestellte Person kann mit ihrer Führungskraft darüber sprechen, während eine Führungskraft Einzel- und Gruppengespräche organisiert, um eine Win-win-Lösung zu erarbeiten.*

1. Quelle situation correspond à la « crise » dans un conflit au travail ?
 - a. Le conflit dure depuis des années, mais l'ambiance reste neutre.
 - b. La communication devient difficile et les échanges se bloquent.
 - c. Les collègues signent un accord écrit et le problème est clos.
 - d. Un simple désaccord apparaît, sans impact sur le travail.
2. Quelle est la première étape recommandée pour gérer un différend dans l'équipe ?
 - a. Identifier la nature du conflit et ses causes.
 - b. Attendre que la situation se règle d'elle-même.
 - c. Chercher tout de suite un compromis sans discuter des causes.
 - d. Demander à un collègue de prendre parti publiquement.

1-b 2-a